

El Indecopi fiscaliza que entidades financieras cumplan con informar a la ciudadanía sobre el procedimiento para el retiro del 100% de la CTS

- ✓ Estas entidades también tienen la obligación de alertar sobre posibles fraudes relacionados a esta disposición y mantener operativos sus canales de comunicación con los consumidores.

Tras la reciente aprobación de la Ley 31171 y su reglamento (Decreto Supremo 010-2021-TR), que permite a los trabajadores del sector público y privado disponer de hasta el 100% de su Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), el Indecopi inició acciones de fiscalización preventivas a 18 entidades bancarias y financieras (bancos, financieras, cajas municipales y rurales de ahorro y crédito) que tramitan este desembolso, a fin de que las mismas:

- Brinden información clara, veraz, adecuada, oportuna y de fácil comprensión sobre todo lo relacionado al procedimiento para la disposición del 100% de la CTS de los trabajadores y servidores civiles señalados en el Decreto Supremo 010-2021-TR.
- Alerten sobre posibles fraudes relacionados a dicha disposición e informen sus canales oficiales para efectuarla.
- Mantengan operativos y atiendan los canales de comunicación que pongan a disposición de las y los consumidores.

Cabe precisar que, estas entidades son las más reportadas por la ciudadanía desde que inició el estado de emergencia, según la información procesada por el Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI).

En el marco de esta fiscalización preventiva, se verificó incumplimientos en 17 de las 18 entidades fiscalizadas. Por ello, se les exhortó a adoptar las medidas necesarias para cumplir con los consumidores en el tiempo y se les requirió que subsanen los incumplimientos encontrados. Hasta la fecha, Financiera Confianza S.A.A. ha realizado la subsanación total y las entidades restantes se encuentran presentando la información requerida, la cual viene siendo objeto de evaluación.

Con esta acción, el Indecopi reafirma su compromiso de defensa de los derechos de las y los consumidores, especialmente durante el periodo de emergencia sanitaria que afecta al país, promoviendo las subsanaciones oportunas de las infracciones detectadas.

Canales de atención

Se recuerda a las personas que el Indecopi pone a su disposición los siguientes canales de comunicación para reportar cualquier situación que pudiera estar afectándolas:

- Formulario web “Vigilancia Ciudadana”: <https://cutt.ly/jjW4l8m>.
- Servicio Reclama Virtual: <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>
- Las líneas telefónicas 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe para consultas y reclamos.

Lima, 31 de mayo de 2021